



MUSEUM PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS PADJADJARAN  
BOGOR

Tgl. Pengambilan

11 JUL 2007

No. Inventarisasi

: 437/MM/Hd.7/2007

Klasifikasi

: RJ 658.562 And 08

Subyek

: Quality Manag.

TESIS

**ANALISA KUALITAS JASA  
STUDI KASUS PADA APOTIK KRANGGAN YOGYAKARTA**



**ANDY ARDIYANTO**

**No. Mhs : 04.994/PS/MM**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2006**



**UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : ANDY ARDIYANTO  
Nomor Mahasiswa : 04.994/PS/MM  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Tesis : Analisa Kualitas Jasa Studi Kasus pada Apotik Kranggan  
Yogyakarta

**Nama Pembimbing**  
**Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.,**

**Tanggal**

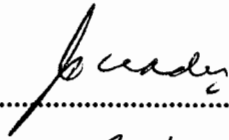
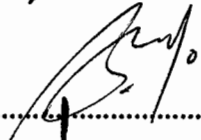
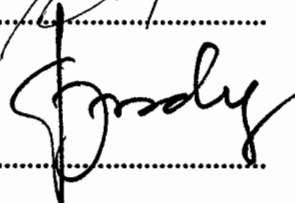
**Tanda Tangan**




UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : ANDY ARDIYANTO  
Nomor Mahasiswa : 04.994/PS/MM  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Tesis : Analisa Kualitas Jasa Studi Kasus pada Apotik Kranggan  
Yogyakarta

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
(Ketua) Drs. P. Didit Krisnadewara, MM., .....		
(Anggota) DR. Budi Suprpto., .....		
(Anggota) Drs. Dedy. H, MBM., .....	24/3/06	

  
Ketua Program Studi  
Drs. Felix Wisnu. I, MBA  
PROGRAM  
PASCASARJANA  
.....

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan karya pribadi dan bukan merupakan kutipan dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Semua yang tertulis baik data, teks, tabel, gambar, analisis, kesimpulan dan rekomendasi (kecuali yang telah secara tertulis diacu) dalam tesis ini adalah murni karya saya dan merupakan hasil kerja pribadi

Yogyakarta, Februari 2006

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andy', with a stylized flourish extending from the end.

(Andy Ardiyanto)

## INTISARI

Penulisan karya tulis ini diharapkan akan dapat membantu apotik Kranggan dalam usahanya mempertahankan keberadaannya dalam kompetisi dengan apotik – apotik yang lain yaitu dengan cara pengaturan hubungan dengan pelanggan yang ditujukan untuk mencapai kesetiaan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan di Apotik Kranggan Yogyakarta.

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas menggunakan analisa butir, uji reliabilitas menggunakan teknik Hyot dan uji kualitas pelayanan dengan menggunakan analisa SERVQUAL. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi yang ditujukan pada manajer dan petugas. Kuisisioner diberikan kepada 100 orang konsumen Apotik Kranggan Yogyakarta.

Faktor – faktor yang diteliti adalah kehandalan, respon, jaminan, sikap dan tampilan fisik, dimana kelima faktor tersebut diatas adalah merupakan 5 variabel kualitas pelayanan. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan di Apotik Kranggan tidak baik.

**Kata Kunci :** pengaturan hubungan dengan konsumen, kesetiaan pelanggan, kualitas pelayanan, analisa SERVQUAL

## **ABSTRACT**

This thesis aims at helping Apotik Kranggan's effort to survive its existence in the competition with other chemist's shops by using consumer relationship management to their consumers so that consumer loyalty will be reached. This research aims at exploring the service quality at Apotik Kranggan Yogyakarta.

Validity test using factor analysis, reliability test using Hyot technique and SERVQUAL analysis will be used in this research. Data is collected by interview as well as observation aimed at manager. The questioners is sent to 100 consumer of Apotik Kranggan Yogyakarta.

Factors that is studied are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles, which all the factors that is mentioned above are the variables of service quality. The result of this research is the service quality at Apotik Kranggan Yogyakarta is not good.

**Kata Kunci : Consumer Relationship Management, Consumer Loyalty, Service Quality, SERVQUAL Analysis**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dari-Nyalah penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “ Analisa Kualitas Jasa Studi Kasus pada Apotik Kranggan Yogyakarta“. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Dengan selesainya tugas akhir ini, segala usaha tidak lepas dari bantuan, dorongan dan dukungan dari semua pihak yang sudah banyak membantu yang namanya tidak dapat disebutkan satu – persatu. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya antara lain kepada :

1. Drs. P. Didit Kresnadewara, MM., selaku dosen pembimbing sekaligus dosen penguji tugas akhir, bapak DR. Budi Suprpto, bapak DR. Suwanto dan bapak Drs. Dedy H, MBM selaku dosen penguji yang telah memberi bimbingan selama penyusunan tugas akhir.
2. Dosen – dosen yang telah memberi wawasan kepada penyusun melalui materi perkuliahan.
3. Bapak Didit dan keluarga serta seluruh staf Apotik Kranggan Yogyakarta yang telah memberikan dukungan sampai terselesainya tesis ini.
4. Orang tua ku yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun secara spiritual serta saudara - saudaraku Yohan dan Sandra.
5. Kekasihku Lenny yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati baik secara fisik maupun spiritual.



6. Sahabat – sahabatku Yovita dan Lina yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati.
7. Teman – temanku yang telah memberikan dukungan terutama teman seangkatanku Andre.
8. Semua yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penyusun mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 2006

Penyusun

Andy Ardiyanto

No. Mahasiswa : 04.994

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	2
1.3.Batasan Masalah.....	3
1.4.Tujuan Penelitian.....	4
1.5.Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1.Bagi Perusahaan.....	4
1.5.2.Bagi Penulis.....	4
1.6.Hipotesis.....	5
1.7.Alat Penelitian.....	5

1.8.Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1.Customer Value, Satisfaction and Retention.....	7
2.2.Customer Perception.....	9
2.3.Hubungan Persepsi dan Ekspektasi.....	10
2.4.Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa.....	12
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1.Bahan atau Materi Penelitian.....	20
3.1.1.Populasi Sasaran Survei.....	20
3.1.2.Metode Pemilihan Sampel.....	20
3.2.Langkah Penelitian.....	20
3.3.Variabel dan Data Penelitian.....	21
3.3.1.Variabel.....	21
3.3.2.Data.....	21
3.4.Metode Analisis.....	21
3.4.1.Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	21
3.4.2.Analisa Pengukuran Service Quality – Step 1.....	23
3.4.3.Analisa Pengukuran Service Quality – Step 2.....	24
3.5.Jadwal Penelitian.....	24
3.5.1.Tahap Pengumpulan Data.....	24
3.5.2.Tahap Analisa Data.....	25

<b>BAB IV. ANALISA DATA.....</b>	<b>26</b>
4.1.Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	26
4.1.1.Pengujian Validitas dan Reliabilitas ; Persepsi.....	28
4.1.2.Pengujian Validitas dan Reliabilitas ; Harapan.....	31
4.2.Analisa Pengukuran Service Quality – Step 1.....	34
4.3.Analisa Pengukuran Service Quality – Step 2.....	36
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>38</b>
5.1.Kesimpulan.....	38
5.2.Saran.....	39
5.3.Kelemahan Penelitian.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

Nomer Urut	Nomer Tabel	Nama Tabel	Halaman
1	4.1	Tabel Uji Validitas Persepsi ; Reliability	28
2	4.2	Tabel Uji Validitas Persepsi ; Responsiveness	28
3	4.3	Tabel Uji Validitas Persepsi ; Assurance	29
4	4.4	Tabel Uji Validitas Persepsi ; Empathy	29
5	4.5	Tabel Uji Validitas Persepsi ; Tangibles	29
6	4.6	Tabel Uji Reliabilitas ; Persepsi	30
7	4.7	Tabel Uji Validitas Ekspektasi ; Reliability	31
8	4.8	Tabel Uji Ekspektasi ; Responsiveness	31
9	4.9	Tabel Uji Ekspektasi ; Assurance	32
10	4.10	Tabel Uji Ekspektasi ; Empathy	32
11	4.11	Tabel Uji Ekspektasi ; Tangibles	32
12	4.12	Tabel Uji Reliabilitas ; Ekspektasi	33
13	4.13	Tabel Kualitas Pelayanan Reliability Apotik Kranggan	34
14	4.14	Tabel Kualitas Pelayanan Responsiveness Apotik Kranggan	34
15	4.15	Tabel Kualitas Pelayanan Assurance Apotik Kranggan	34
16	4.16	Tabel Kualitas Pelayanan Empathy Apotik Kranggan	35

17	4.17	Tabel Kualitas Pelayanan Tangibles Apotik Kranggan	35
18	4.18	Tabel Nilai Kualitas Pelayanan Rata – Rata Apotik Kranggan	36
19	4.19	Tabel Urutan Kepentingan Variabel – Variabel Kualitas Pelayanan	36
20	4.20	Tabel SERVQUAL Weighted Scores	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomer Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	Kuesioner ; Ekspektasi	44
2	Kuesioner ; Persepsi	51
3	Kuesioner Bobot Kepentingan Variabel – Variabel Kualitas Pelayanan	59
4	Hitungan Uji Validitas dan Reliabilitas ; Ekspektasi	60
5	Hitungan Uji Validitas dan Reliabilitas ; Persepsi	65
6	Tabel Hitungan The Unweighted SERVQUAL Score of Service Quality	70
7	Tabel Hitungan Urutan Bobot Kepentingan Variabel – Variabel Kualitas Pelayanan	72